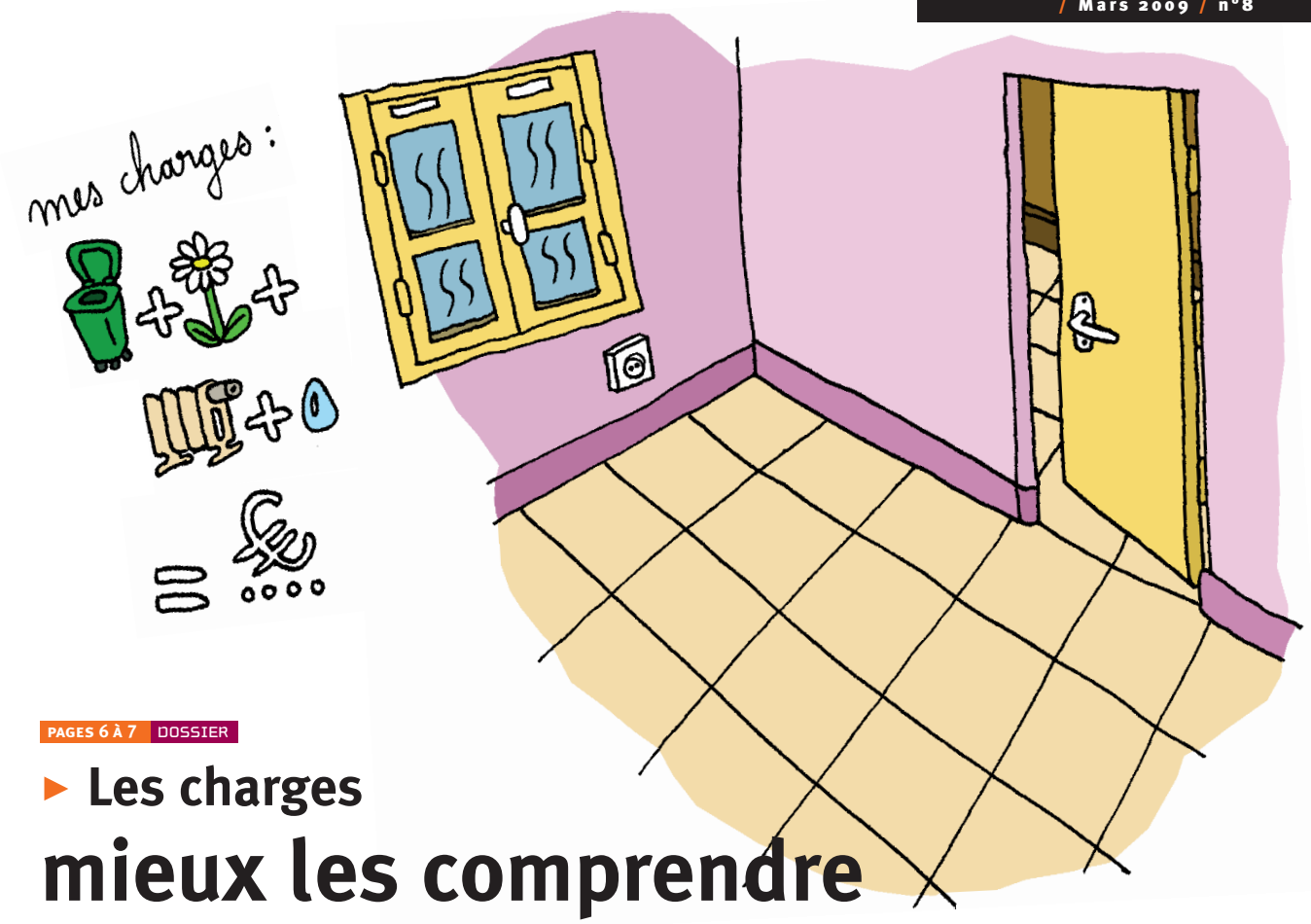
EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 1

La lettre

Plaine Commune Habitat

Lettre de l'Office Public de l'Habitat

/ Mars 2009 / n°8



PAGES 6 À 7 DOSSIER

▸ Les charges mieux les comprendre pour mieux les maîtriser

▸ La vie des cités : Cristino Garcia PAGE 4

▸ Le point sur les travaux : la collecte enterrée PAGE 7

▸ Pratique : le guide du locataire PAGE 10

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 2

PAGE 2 **En bref**
- Label « vert »
- Immeubles en fête
- L'agence Nord

PAGE 3 **Mot de l'OPH**
- Surloyer : l'Office déroge à la règle

PAGES 4-5 **La vie des cités**
- Les conseils d'agence
- Saint-Denis, Villetaneuse, Pierrefitte-sur-Seine, L'Île-Saint-Denis, La Courneuve

PAGES 6-7 **Le dossier**
- Charges : mieux les comprendre pour mieux les maîtriser

PAGES 8-9 **Le point sur les travaux**
- Les constructions
- Les réhabilitations
- Les travaux d'amélioration et de maintenance
- Les ascenseurs
- La collecte enterrée

PAGES 10-11 **Pratique**
- Enquête ressources
- Guide du locataire
- Votre agence
- Le service logement
- Nouveau calcul de l'APL

PAGE 12 **Portrait**
- Shadi Al Zaqzouq, artiste

Plaine Commune Habitat travaille son label « vert »

L'Office a signé avec Cerqual, filiale de l'association Qualitel, deux protocoles pour s'assurer que son patrimoine en construction et en réhabilitation réponde à des critères de qualité exigeants en matière de développement durable et d'économie de charges.

Immeubles en fête : commencez à y penser

Le mardi 26 mai 2009, nouvelle édition d'**Immeubles en fête,** nouvelle occasion conviviale de renouer ou renforcer des liens avec ses voisins le temps d'une soirée autour d'un verre et/ou d'un repas partagé.

Un nouveau directeur à l'agence Nord

Monsieur **Stéphane Vigne** est depuis la mi-janvier le nouveau directeur de l'agence Nord, agence de référence pour les locataires de Pierrefitte, Villetaneuse et le nord-ouest de Saint-Denis.

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 3

Surloyer : l'Office déroge à la règle

Le logement est un droit et un bien vital. Ce n'est pas une marchandise ! C'est malheureusement une vision marchande qui a dicté la rédaction de la loi que la ministre Christine Boutin a présenté au Parlement.
Il en est ainsi du surloyer : que ceux qui, soi-disant, peuvent payer des loyers au prix du marché paient le prix fort et rejoignent le secteur privé pour réserver les logements HLM aux plus pauvres.
Seulement, Plaine Commune Habitat et l'agglomération Plaine Commune refusent cette logique qui risque de ruiner toute chance de mixité sociale dans nos villes.
Les nouvelles règles de surloyers auraient des incidences désastreuses sur le budget de nombreuses familles.
C'est pourquoi nous nous sommes prononcés favorablement à la négociation d'une convention globale de patrimoine avec l'Etat permettant ainsi à l'Office de déroger aux règles applicables en matière de supplément de loyer de solidarité (SLS).
Cette décision permet que le SLS ne soit pas appliqué dans sa nouvelle forme et que les locataires ne soient pas confrontés à des augmentations de loyers disproportionnées qui auraient pour effet immédiat de contraindre bon nombre à quitter le parc HLM.
Certes, nous sommes favorables à des outils de solidarité, mais il est évident que le gouvernement se trompe de cible en s'attaquant aux locataires du parc social qui, pour les plus « privilégiés », ont un emploi et gagnent un peu plus que le Smic.

Le logement social ne doit pas devenir le logement pour les seuls défavorisés, mais doit permettre de proposer un logement de qualité à un prix abordable pour tous. C'est dans ce sens en tout cas que nous continuerons de développer le logement social à Plaine Commune Habitat et qu'il est important de le défendre au niveau national. ■

Stéphane Peu,
Président de Plaine Commune Habitat

DE 120 À 1550 €

CE SERAIT LES NOUVEAUX BARÈMES DU SURLOYER SI LES NOUVELLES DISPOSITIONS DU SLS ÉTAIENT APPLIQUÉES.

La lettre

Plaine Commune Habitat

Lettre de l'Office Public de l'Habitat

PROJET DE LOI BOUTIN

/ Janvier 2009 /

Le logement social menacé

En ce début d'année 2009, le projet de loi de madame Boutin sur le logement est sur le point d'être discuté à l'Assemblée Nationale. Ce projet porte le nom de « mobilisation des acteurs par le logement et contre l'exclusion ». Mais, en réalité, il met en péril le logement social.

Alors qu'il faudrait engager cette année 2009 avec la détermination de renforcer les services publics et construire davantage de logements pour tous, le gouvernement poursuit une politique de sape de l'intervention publique, dans la quasi-indifférence des besoins des familles dont le pouvoir d'achat est comprimé, la santé, l'éducation, l'emploi mis en danger et le logement sacrifié.

Quelques exemples des menaces à l'encontre des locataires :

- **Le budget consacré au logement social sera réduit de 7 % en 2009** alors qu'en quelques jours on trouve 350 millions d'euros pour renflouer les banques françaises.
- En 2009 les aides fiscales pour le secteur privé seront trois fois **plus importantes que les aides aux personnes (APL, ALS...).**
- Il est prévu de **prélever 850 millions d'euros par an pendant trois ans au 1 % logement pour palier à ce désengagement,** au risque de menacer la pérennité du dispositif qui concourt au logement des salariés.
- Le projet de loi de madame Boutin prévoit un bail révisable tous les 3 ans à la place d'un bail à durée indéterminée. Ce dispositif vise à **faire partir les locataires qui dépassent les plafonds de ressources** ou sont en sous-occupation de leur logement pour résoudre le manque de logements. Mais nous parlons ici des ménages qui n'ont pour « défaut » que de gagner un peu plus que le Smic et qui ne permettraient nullement de répondre aux 1,2 millions de personnes sur les listes d'attente d'un logement social.
- Ce bail précaire vise principalement **les personnes âgées qui devront quitter des logements** chargés de souvenirs familiaux et qui permettent d'accueillir les petits enfants, voire d'héberger temporairement les enfants en cas d'« accident de la vie ».
- Enfin, ce projet de loi **remet en cause le principe de la loi SRU** qui oblige chaque commune à participer à l'effort de solidarité nationale en construisant au moins 20 % de logements sociaux.

Face à cette attitude il est important de ne pas rester inactif, de faire entendre une autre vision de la politique du logement et de montrer notre détermination à porter une approche positive du logement social. Celle que nous travaillons à construire chaque jour, malgré les difficultés, pour faire en sorte que votre office public de l'habitat soit gage d'un cadre de vie de qualité et de la solidarité dans la ville.

Stéphane Peu, président de Plaine Commune Habitat

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 4

Un dialogue essentiel

Conseils d'agence ⇢ Ce sont les instances de dialogue entre les locataires et PCH. Amicales, administrateurs, élus, personnels de l'Office y sont représentés et les conseils sont présidés par un administrateur référent qui peut être sollicité à tout moment et qui propose aux locataires une rencontre, trois fois par an, pour échanger sur le quotidien de la cité et les projets en cours.
Les dernières rencontres des conseils d'agence ont eu lieu en novembre : c'était l'occasion de faire connaissance avec la nouvelle gouvernance, de faire état des problèmes quotidiens et des projets site par site. Les prochaines sont prévues en mars avec à l'ordre du jour un point d'étape sur les questions abordées aux rencontres de l'automne et les perspectives. ■

Ici, c'est pas une cité, c'est un village, même des villages. Y a le village Monmousseau, le village Henaff... Et chacun dans son village. Dans chaque village on se connaît, tous, jeunes, vieux, anciens, nouveaux. J'vous dis c'est un village. J'voudrais que ça reste comme ça : un village.
Moi, j'ai hâte de voir ce que ça va devenir. C'est bien le changement. Ça fait 40 ans que ça bouge pas. Ça va nous faire du bien un peu de neuf. Au moins, il va se passer quelque chose. C'est mort ici, c'est mort depuis 40 ans, faut ça vive, que ça bouge... Toute façon, ça peut être pire.

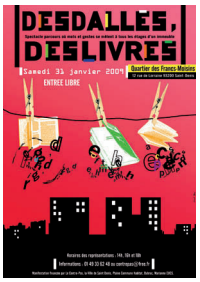
Journal de vies à Pierre Sémard

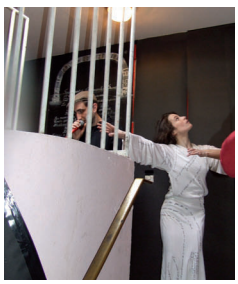
Saint-Denis ⇢ quartier Pierre Sémard : 1 200 logements, plus de 3 000 habitants concernés par un grand projet de rénovation urbaine engagé depuis 2005 et qui se terminera en 2013. Au programme : la construction de 322 nouveaux logements dont 182 par PCH, la démolition de 320 logements, la réhabilitation de 520 logements et le réaménagement de tout un quartier. Les habitants sont partagés entre leurs souvenirs de la cité et les perspectives d'un avenir meilleur. Le lien entre ce passé et ce futur proche ? Des clichés de vie pris par deux photographes du Bar Floréal, Eric Facon et Jean-Christophe Bardot, et des paroles d'habitants recueillies par l'association « Mots et Regards », mises en scène et en page sur un journal mural dont les deux premiers sont affichés en grand format sur les panneaux du chantier des constructions en cours. Un affichage éphémère qui sera pérennisé, entre autres, par un livre recueil à la fin du projet. Parallèlement, le relogement des locataires de Monmousseau se poursuit, sachant que 45 d'entre eux emménageront l'été prochain dans le programme neuf de Pottier Timbaud. ■

L'emménagement à Cristino Garcia

Saint-Denis ⇢ A Cristino Garcia, une résidence de 61 logements a été livrée fin 2008. Le 7 février, PCH a donné l'occasion aux nouveaux résidents de faire connaissance avec leurs interlocuteurs à l'Office. Un temps d'échange convivial pour faire le point sur la qualité de vie dans le quartier. ■

Parties communes inhabituelles aux Francs Moisins





Saint-Denis ⇢ Samedi 31 janvier 2009, dans un des immeubles de la cité des Francs Moisins, acteurs, slameurs et danseurs ont investi les halls, cages d'escaliers et ascenseurs le temps d'un après-midi. A l'issue d'un atelier théâtre ouvert aux habitants et aux élèves du lycée Suger, la compagnie *Contre pas* a investi un des bâtiments pour créer le spectacle *DesDalles, DesLivres*. Balade artistique poétique qui a permis aux habitants de s'interroger et peut-être de changer de regard sur les lieux dans lesquels ils vivent. ■

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 5

Bienvenue aux 50 nouveaux locataires

Villetaneuse ⇢ **Plaine Commune Habitat a acquis 50 nouveaux logements au 76, route de Saint-Leu, une résidence qui était la propriété de la société Axa. Cette acquisition a été faite à l'automne dernier, et l'organisme a déjà remis en état un grand nombre de logements qui étaient vacants pour les proposer à la relocation. Les locataires ont déjà eu l'occasion de rencontrer des représentants de l'Office en vue d'élaborer un programme d'amélioration du confort de cette résidence.** ■

Attention : travaux !

La Courneuve ⇢ De gros travaux attendus et appréciés des locataires sont prévus : remise en état des halls de Verlaine, reprise des parties communes des 30/40/50 Barbusse, en attendant la réhabilitation des 274 logements de la ZAC Convention où les locataires reçoivent actuellement la visite des équipes pour l'état des lieux du logement. ■

Une nouvelle équipe de gardiens pérenne

L'Île-Saint-Denis ⇢ Le gardien, « référent essentiel dans le quotidien des locataires » ? Il arrive qu'il faille qu'on en soit privé pour s'en souvenir... Les locataires de L'Ile-Saint-Denis, privés de leurs gardiens pendant plusieurs semaines, en ont fait la douloureuse expérience. Mais depuis le début de l'année, deux nouveaux gardiens ont rejoint les loges de L'Ile-Saint-Denis. Une arrivée dont les locataires semblent déjà pleinement satisfaits et que PCH a accompagné d'un nouvel outil à leur service et donc au final au service des locataires : l'informatique qui permet désormais, sur trois sites (les Courtilles, Franc Moisin et maintenant L'Ile-Saint-Denis), d'améliorer et d'accélérer le circuit de l'information entre les loges et les agences. ■

Desnos : la fin des relogements

Pierrefitte-sur-Seine ⇢ Sur la cité Desnos, concernée par un programme de rénovation urbaine de grande ampleur, les relogements des locataires du bâtiment qui va être démoli sont sur le point d'être terminés. Au final, 97 locataires auront été relogés avec, conformément aux engagements pris, la recherche par Plaine Commune Habitat de relogements qui correspondent le mieux possible aux besoins des locataires et à leur souhait, pour 90% d'entre eux, de rester à Pierrefitte. Et dans l'attente de la démolition, pour gérer au mieux ces moments difficiles de fin de relogement, le travail de concertation avec la ville a été renforcé. ■

Mieux se faire connaître

Villetaneuse ⇢ En novembre, la Ville de Villetaneuse et Plaine Commune Habitat ont organisé une visite du patrimoine pour que la nouvelle municipalité fasse mieux connaissance avec les résidences gérées et pour voir comment la ville et l'Office pouvaient améliorer leur travail commun. Des échanges riches appelés à être renouvelés. ■

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 6

Charges, mieux les compr e

Chaque mois, votre avis d'échéance, en sus de votre loyer principal, comporte plusieurs lignes nommées « provisions de charges ». Quelles sont ces charges ? Comment sont-elles calculées ? Comment mieux les maîtriser ?

Chauffage : des changements pour près de 10 000 locataires

Depuis le 1er janvier 2009, les répartiteurs de chaleur qui servaient à calculer les consommations de chauffage pour une partie des locataires de Saint-Denis ne sont plus pris en compte. Le calcul des consommations se fait désormais, comme pour le reste du patrimoine équipé de chauffage collectif, en fonction de la surface à chauffer. Une harmonisation qui a été expliquée aux locataires via plusieurs lettres d'information.

Pour des logements moins consommateurs d'énergie

Plaine Commune Habitat s'est fixé une ligne de conduite ambitieuse en signant avec Cerqual (filiale de l'association Qualitel qui délivre des certifications en faveur du développement durable) deux protocoles d'accord pour les programmes de construction et de réhabilitation. Grâce à ces engagements, dont le respect sera contrôlé avec rigueur et indépendance, il s'agit de proposer aux locataires des logements moins producteurs de CO_2, utilisateurs d'énergies renouvelables (ex : installation de panneaux solaires...), mieux isolés et donc, au final, qui faciliteront la maîtrise des charges.

Faire des économies d'énergie

Les économies faites par chacun rejaillissent forcément sur la consommation globale d'énergie et donc au final sur les charges de chaque locataire. Il s'agit d'abord de réduire sa consommation d'eau par des gestes simples que Plaine Commune Habitat rappelle via une campagne de sensibilisation en cours et un dépliant disponible dans votre agence ou à la loge. Il s'agit aussi de veiller à la bonne utilisation du chauffage et de l'électricité.

Quelques exemples de gestes « verts » :

- Je ferme la lumière quand je quitte une pièce
- J'aère les pièces pendant une quinzaine de minutes tous les matins
- Je baisse le chauffage en cas d'absence
- Je préfère une douche à un bain
- J'utilise un verre d'eau quand je me lave les dents plutôt que de faire couler l'eau du robinet
- Je coupe la fonction veille des appareils électriques

Le tarif de première nécessité

Le tarif de première nécessité permet de bénéficier d'une réduction sur la facture d'électricité (autre charge d'une famille en plus de la quittance). Ce tarif est accordé pour un an et est renouvelable. C'est un droit sous condition de ressources. Pour y accéder, il faut que le ménage ait un quotient social inférieur à 460 euros et en fasse la demande. Pour les bénéficiaires de la CMU, un courrier est normalement adressé automatiquement par la Sécurité sociale. Si vous pensez pouvoir en bénéficier et n'avez rien reçu, rapprochez vous de votre organisme de Sécurité sociale et/ou un numéro vert gratuit est à votre disposition : 0 800 33 123. Depuis le 15 août 2008 existe également un tarif spécial « de solidarité » pour la facture de gaz naturel. Pour plus d'information, appelez le 0 800 333 124. ■

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 7

r endre pour mieux les maîtriser

QUESTIONS / RÉPONSES

Quelle est la distinction entre loyer et provisions de charges sur l'avis d'échéance ?

▸ Le paiement du loyer correspond au droit d'usage du logement. Les provisions de charges, elles, sont liées aux frais engendrés par l'utilisation de ce logement : fourniture de fluides (chauffage, eau...), de services (ascenseurs, contrôle d'accès...) et entretien courant (nettoyage, petites réparations, gestion des ordures ménagères...). Ces dépenses appelées provisions de charges correspondent donc à des prestations relatives aux parties communes et/ou à des consommations individuelles. Si le locataire loue un parking s'y ajoutent les charges parking.

A quoi correspond la distinction entre charges communes et charges individuelles ?

▸ Les charges communes correspondent aux dépenses engagées pour les parties communes : gardiennage, entretien des espaces verts, éclairage, entretien des escaliers, ascenseurs, antenne TV collective... Elles sont réparties sur l'ensemble des locataires d'une résidence. Les charges individuelles correspondent aux consommations liées plus spécifiquement « à la chose louée », c'est-à-dire à l'appartement : eau, chauffage, entretien des VMC...

Pourquoi la mensualisation des provisions de charges n'est régularisée que l'année suivante ?

▸ Les provisions mensuelles sont une estimation des dépenses pour l'année en cours. Elles sont fixées au plus juste pour limiter l'écart entre le prévisionnel et le réalisé. Ce n'est qu'à réception des factures de dépenses réelles que l'Office peut régulariser, ce qui explique que la régularisation ait lieu l'année suivante. Exemple : la régularisation des charges qui correspondent aux provisions payées en 2008 aura lieu à la fin du printemps 2009. Plaine Commune Habitat travaille à réduire au maximum l'écart entre les provisions et la régularisation car, si les provisions se révèlent supérieures aux dépenses réelles, le locataire aura la bonne surprise de recevoir un remboursement mais pourra regretter de ne pas avoir disposé de cet argent avant.
A contrario, si les provisions s'avèrent insuffisantes, le locataire se voit réclamer des sommes complémentaires sur un laps de temps relativement court, même si Plaine Commune Habitat peut procéder à un échelonnement du paiement si besoin.

Quel contrôle peut faire le locataire ?

▸ Le contenu des charges, en secteur HLM, est fixé par décret. Par ailleurs, tout locataire au moment de la régularisation et les amicales à tout moment de l'année peuvent demander de vérifier les décomptes. Pour améliorer les conditions de ce contrôle, PCH a, en 2008, mis à la disposition des amicales un cdrom sur lequel apparaissent les factures scannées et classées.

Comment évoluent globalement les charges ?

▸ Les charges représentent environ 40 % de la quittance, une part qui n'est pas prise en compte dans le calcul de l'APL et dont Plaine Commune Habitat travaille à limiter la tendance à la hausse.
Pour les charges communes, essentiellement liées aux contrats passés par l'Office avec des prestataires de service et au coût du personnel de proximité, Plaine Commune Habitat travaille à trouver le juste équilibre entre des prestations de qualité et un coût raisonnable. Exercice pas toujours simple et qui est parfois compliqué par les dégradations dont le coût des réparations vient grossir les dépenses ou encore par l'augmentation du coût des prestations des entreprises.
Pour les charges individuelles, les marges de manœuvre de Plaine Commune Habitat sont encore plus restreintes puisqu'elles subissent de plein fouet l'augmentation du coût de l'énergie et du prix de l'eau. Dans ce domaine, Plaine Commune Habitat ne sert que d'intermédiaire en répercutant sur les locataires les factures dont l'Office s'acquitte.
C'est pourquoi, compte tenu de l'augmentation du coût de l'énergie et de l'eau, et dans un souci de réduire la consommation de ces biens rares, il est important :
• de réhabiliter et de construire des logements moins « énergivores »
• de sensibiliser les locataires aux moyens – parfois simples – de réduire ces dépenses.

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 8

La collecte enterrée

Plaine Commune Habitat s'engage avec la communauté d'agglomération dans l'installation d'un nouveau système de collecte sélective : les colonnes enterrées. Ces cuves de 5m³ reçoivent les déchets ménagers ordinaires, les emballages et le verre de manière séparée. Plus propres, nécessitant

moins de manipulation et collectées uniquement une à deux fois par semaine, elles sont globalement plus économiques. Les premières ont été installées au bâtiment 6 de La Saussaie dans le cadre de la réhabilitation, les prochaines cuves sont en cours d'installation à Péri, d'autres suivront à Hénaff et Barbusse à Saint-Denis, mais des projets sont aussi envisagés à Pierrefitte et La Courneuve. ■

L'opération de construction Pottier Timbaud

Les constructions

Plaine Commune Habitat ne ménage pas ses efforts, malgré un contexte difficile, pour mener à bien ses projets de constructions et développer le logement social sur le territoire de l'agglomération :

- Bientôt les finitions de l'opération de construction Pottier Timbaud dans le quartier Pierre Sémard à Saint-Denis : 92 logements dont une cinquantaine accueillera les locataires du 8/10/12 Monmousseau concernés par l'opération de relogement (dans le cadre du projet de rénovation urbaine du quartier).
- Dans quelques semaines, PCH livrera ses premiers logements neufs à La Courneuve : 28 nouveaux appartements dans le programme Curia Nova, rue Paul Langevin.
- Par ailleurs, 20 logements seront livrés avant l'été rue Brise Echalas à Saint-Denis. ■

Les travaux d'amélioration et de maintenance

Plaine Commune Habitat s'emploie à améliorer l'entretien et la maintenance pour rendre le quotidien des locataires plus confortable.

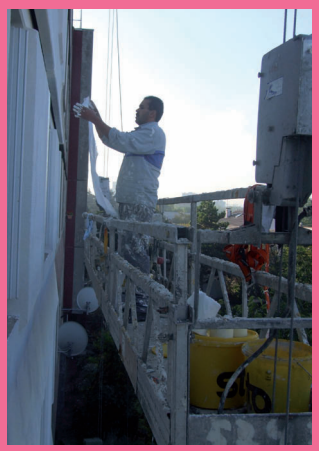
Tour d'horizon des dernières actions :

- des portes de halls et les contrôles d'accès remis à neuf à Auguste Delaune (Saint-Denis), Montfort (Saint-Denis), Cours de l'Abbaye (Saint-Denis), La Courtille bâtiments 1-2 (Saint-Denis)
- des cages d'escaliers repeintes à Stalingrad (Saint-Denis)
- des voiries entièrement reprises sur les parkings du quai de la Marine à L'Ile-Saint-Denis et de Rateau à La Courneuve
- des étanchéités de terrasses refaites sur la cité Monmousseau à Saint-Denis
- un programme de rénovation exceptionnel sur les ascenseurs dont profitent actuellement les Cosmonautes et Jacques Duclos à Saint-Denis. ■

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 9

••• Les bâtiments de Pommier de bois à La Courneuve

••• Gabriel Péri : la deuxième tranche



••• Le bâtiment 6 de La Saussaie

Les réhabilitations

Au moment où les moyens nationaux pour le logement social subissent des réductions drastiques, la volonté de Plaine Commune Habitat de mener à bien ses projets de réhabilitations est la marque d'une volonté d'améliorer le cadre de vie des locataires et de prouver que le logement social est gage de qualité. Parce qu'une réhabilitation est un projet d'ampleur qui demande du temps, tous les projets n'en sont pas au même stade.

Point d'étape sur ce qui est sur les rails :

- Courant mars seront livrées les réhabilitations des 138 logements du bâtiment 6 de La Saussaie ainsi que les 170 logements de la deuxième tranche de Gabriel Péri.
- Pendant ce temps se poursuivent les travaux de réhabilitation des résidences Moulin de Choisel et Hénaff à Saint-Denis et de Jean-Vilar à Pierrefitte.
- Au même moment débutent ceux de l'îlot 4 à Saint-Denis et de la Convention (Pommier de bois, Maraîchers, République) à La Courneuve. ■

Les ascenceurs

La loi urbanisme et habitat de 2003 (loi SAE) rend obligatoire une mise en conformité technique des appareils en plusieurs étapes : 2010, 2013, 2018. Mais, soucieux de la qualité de service et confronté à un trop grand nombre de pannes, l'Office public Plaine Commune Habitat a pris les devants en travaillant sur un plan de travaux de rénovation qui dépasse la seule notion de sécurité et prévoit une modernisation de l'ensemble du parc d'ascenseurs.
Ce plan exceptionnel de 18 millions d'euros pour le changement de 93 appareils s'accompagne d'une qualité de maintenance et d'entretien accrue avec :

- la mise en œuvre d'un marché de travaux pour la sécurisation dans le cadre de la loi SAE
- la passation d'un nouveau contrat de maintenance avec la société Schindler pour tout le patrimoine avec l'exigence que le prestataire respecte ses obligations d'un service de qualité
- l'appui extérieur d'un contrôle technique indépendant (avec Qualiconsult) pour vérifier annuellement l'état des 420 ascenseurs du parc
- un travail accru du personnel de Plaine Commune Habitat pour faire baisser le vandalisme et/ou la mauvaise utilisation des appareils avec un travail sur les comportements des locataires qui par négligence ou mauvaises intentions provoquent encore un tiers des pannes. ■

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 10

A se procurer !

L'enquête ressources, le guide du locataire, la plaquette sur votre agence : ces documents, à votre disposition dans tous les lieux d'accueil, vous sont utiles dans votre quotidien de locataire.

1 ››› Enquête ressources : n'oubliez pas d'y répondre !

Une enquête intitulée « enquête ressources » a été adressée à tous les locataires fin janvier. Il faut y répondre. Cette enquête est obligatoire et importante : elle permet de mieux connaître le profil des locataires qui sont sur le patrimoine (situation familiale et professionnelle) et de savoir quels locataires doivent payer le surloyer.

A savoir : concernant le surloyer, le gouvernement a diminué les plafonds de ressources des locataires qui doivent s'acquitter d'un surloyer. Mais grâce à l'adoption par le conseil communautaire de Plaine Commune du Programme Local de l'Habitat, les nouveaux barèmes du surloyer ne s'appliquent pas sur le territoire de l'Office public, évitant ainsi de porter atteinte à la mixité sociale et de diminuer un peu plus le pouvoir d'achat des familles. Les locataires redevables du SLS le seront donc au minimum.

2 ››› Guide du locataire : un nouvel outil

Depuis quelques semaines, les nouveaux locataires repartent, à la signature de leur bail, avec le guide du locataire en plus des clés de leur nouvel appartement. Cet outil pratique concernant tous les aspects de vie dans le logement et la résidence permet de mieux connaître ses droits et devoirs dans l'habitat collectif.
Ce support de communication, sorti à l'issue d'un travail de concertation avec les personnels de proximité et les amicales, doit être complété dans les prochains mois par une charte de bon voisinage. Les locataires les plus anciens qui souhaitent aussi disposer de ce nouvel outil peuvent le demander auprès de leur agence.

3 ››› Votre agence : mode d'emploi

Désormais, un seul document regroupe toutes les coordonnées de vos interlocuteurs, de votre gardien à votre gestionnaire locatif en passant par le référent administrateur de votre conseil d'agence. Il s'agit de la « plaquette agence » qui se tient à votre disposition sur les lieux d'accueil.

Votre agence
Plaine Commune Habitat
Lettre de l'Office Public de l'Habitat
AGENCE SUD
/ février 2009 /
Une équipe de professionnels à l'écoute
Agence Sud
3, allée des Six Chapelles
93200 Saint-Denis
Standard : 01 55 84 04 60
Fax : 01 42 43 42 61
Votre agence est ouverte
Le lundi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.
Du mardi au vendredi de 8h30 à 12h et l'après-midi sur rendez-vous.
Accueil centralisé
Franc-Moisin
12, rue de Lorraine
93200 Saint-Denis
Tél./Fax : 01 42 43 33 17
Email : gpolensud@plainecommunehabitat.fr

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 11

Changements au service logement

Depuis le 1er janvier 2009, les demandeurs de logement ne s'adressent plus à Plaine Commune Habitat mais à la Ville de Saint-Denis sur le modèle de ce qui est pratiqué dans les autres villes de l'agglomération. Cette reprise en main par la Ville de Saint-Denis de son service logement après une délégation à Plaine Commune Habitat en 2001 ne change strictement rien aux règles d'attribution qui étaient jusqu'alors appliquées. Mais cette restructuration permet à Plaine Commune Habitat de recentrer sa propre division logement sur le traitement des dossiers des locataires déjà présents sur le patrimoine, comme par exemple ceux qui souhaitent changer d'appartement ou font une demande de décohabitation, ou encore d'accélérer les opérations de relogement dans le cadre des projets de rénovation urbaine (dits ANRU). Désormais donc, à Saint-Denis, les demandeurs de logements doivent s'adresser au service municipal de logement situé rue Renan. Quant aux demandeurs de changement de logement ou de décohabitation, les dossiers sont toujours à retirer et à retourner à l'agence de référence du demandeur qui se charge ensuite de les adresser au siège de l'organisme pour leur traitement. ■

Etes-vous sûr de ne pas gaspiller votre eau ?

Les locataires des cités de Pierrefitte et Saint-Denis Nord sont invités à répondre à cette question et bien d'autres, le **lundi 9 mars** à l'agence Nord, site de Grimau.
Une exposition et une animation sur les économies d'eau seront à disposition des locataires qui voudront se prêter au jeu, avec un « quizz » sur l'eau et, à la clé, des cadeaux à gagner.

Nouveau calcul de l'APL

ALLOCATIONS FAMILIALES

Depuis l'année dernière, finie la déclaration de ressources auprès de la Caisse d'allocations familiales qui permettait de réévaluer votre aide personnalisée au logement (APL). Désormais, votre CAF collecte ces informations directement auprès des impôts pour calculer vos droits aux prestations. Des prestations qui restent identiques du 1er janvier au 31 décembre, sauf en cas de changement de situation.
Attention : même si vous n'êtes pas imposable, vous devez faire une déclaration de revenus pour bénéficier de l'examen automatique de vos droits par la CAF. Pour toute information, rapprochez-vous de votre centre CAF. ■

Plaine Commune Habitat
■ **Plaine Commune Habitat** ■ **32-38, boulevard Jules-Guesde cedex** ■ **93204 Saint-Denis**
■ **Tél. : 01 48 13 61 00** ■ **Fax : 01 48 13 61 06**
■ **Directrice de la publication :** Martine FLAMANT
■ **Rédactrice en chef :** Lucie GARRET
■ **Rédaction :** Lucie GARRET ■ **Maquette :** ACTE
■ **Photographies :** Patrick DUNAND, Yann MAMBERT, Bar Floréal
■ **Illustrations :** Jeannie TREBUTIEN ■ **Impression :** PSD
■ **Diffusion :** 16 000 exemplaires.

EXE_OPAC_LettreLocataires:184x246 16/02/09 12:16 Page 12

La peinture pour abattre les murs

Shadi Al Zaqzouq est un artiste peintre qui se bat contre les frontières, notamment celles bien réelles qui entaillent la terre de ses origines, la Palestine.

Ces frontières symboliques ont fragmenté sa vie et l'ont suivi jusqu'en France, jusqu'à Saint-Denis, où décidemment il aimerait bien aider à ce que les hommes se parlent davantage.

Faire abattre tous ces murs contre la liberté, les échanges, l'inspiration : un rêve en péril ? Shadi Al Zaqzouq ne veut pas le croire. Même s'il nous interpelle sur le fait que *« le libre-échange c'est tout juste bon pour tous ces cartons de marchandises qui satisfont la société de consommation. Mais les hommes, eux, il semble bien que, pour la libre circulation, ils attendront ».*

L'actualité la plus récente a un peu plus reculé le moment où Shadi Al Zaqzouq pourra retourner sur la terre de sa famille et s'y sentir libre. Mais en attendant, de son logement atelier d'artiste, il voyage grâce à son imagination, crée des tableaux aux couleurs vives, comme celles des villages palestiniens, en utilisant parfois ces « maudits cartons » dans sa peinture naïve. Mais surtout il n'abandonne pas son regard d'enfant : le seul qui nous fait passer du rire aux larmes en un rien de temps, le même que l'on retrouve aussi bien sur la place du Caquet à Saint-Denis qu'à Gaza en Palestine. ■

QUELQUES DATES

1996
APRÈS UNE ENFANCE PASSÉE EN EGYPTE, SHADI AL ZAQZOUQ REVIENT AVEC SA FAMILLE POUR LA PREMIÈRE FOIS EN PALESTINE.

2007
IL GAGNE UN CONCOURS DE LA CITÉ INTERNATIONALE DES ARTS, ARRIVE EN FRANCE ET S'INSTALLE À PARIS

2008
IL VIENT HABITER À SAINT-DENIS

JANVIER 2009
IL EXPOSE DANS UNE GALERIE DE LA RUE SAINT-JACQUES À PARIS

MARS 2009
UNE NOUVELLE EXPOSITION EST PRÉVUE À PARIS